

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ: КОНЦЕПЦИЯ И МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ

М. В. Кобяк, А. Махлюф

Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова, Москва, Россия

В настоящее время устойчивое развитие оказывает большое влияние на повышение эффективности экономики страны и является важным для любого государства и в любых условиях. В статье авторы рассматривают концепцию устойчивого развития гостиничных предприятий и механизм его реализации, уделяя большое внимание вопросам устойчивого развития туризма в целом. На основе критериев устойчивого развития туризма для дестинаций, предложенных Глобальным советом по устойчивому туризму, авторы предлагают для оценки устойчивого развития гостиниц использовать классификацию критериев гостиничных предприятий с пятью секциями (экономической, социальной, экологической, институциональной и информационно-коммуникационных технологий), взаимосвязанными с аспектами увеличения экономических выгод как для гостиничных предприятий, так и для местного сообщества, увеличения корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий, планирования их деятельности с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды и т. д. Авторами даны практико-методические рекомендации по обеспечению устойчивого развития рассмотренных секторов, в том числе предложены мониторинг степени реализации и методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Ключевые слова: туризм, конкурентоспособность, корпоративная социальная ответственность, экономические выгоды.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF HOSPITALITY ENTERPRISES: CONCEPT AND MECHANISM OF IMPLEMENTATION

Marina V. Kobyak, Aghiad Makhoul

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Today sustainable development affects greatly the rise in economy efficiency in the country and plays an important role for any state in any conditions. The article discusses the concept of sustainable development of hospitality enterprises and mechanism of its implementation by paying special attention to sustainable development of tourism in general. On the basis of criteria of sustainable development of tourism for destinations proposed by the Global Council on Sustainable Tourism the authors in order to estimate the sustainable development of hotels put forward the idea to use classification of hotel enterprise criteria with 5 sections (economic, social, ecological, institutional and information-communicational technologies) connected with aspects of increasing economic benefits for hotel enterprises and local community; to raise corporate social responsibility of hospitality enterprises; to plan their work on condition to minimize the negative consequences for the environment, etc. The author provide practical and methodological recommendations aimed at ensuring sustainable development of these sectors, including monitoring of realization degree and methodology of estimating sustainable development of hospitality enterprises.

Keywords: tourism, competitiveness, corporate social responsibility, economic benefits.

Введение

Существует много определений устойчивого развития. Наиболее распространенным является его определение как *нашего общего будущего*,

что означает удовлетворение потребностей настоящего времени без ущерба для потребностей, которые обеспечивают сбалансированную и здоровую жизнь для будущих поколений. Эта концепция впервые

появилась в 1987 г. в докладе Международной комиссии ООН по окружающей среде и развитию. Она предупреждает об экологических рисках экономического роста, глобализации, роста населения и индустриализации и пытается найти соответствующие решения этих проблем.

Устойчивое развитие гостиничных предприятий

Современная концепция устойчивого развития включает четыре главных аспекта: экономический, социальный, экологический и институциональный (рис. 1).



Рис. 1. Аспекты устойчивого развития

Источник: URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152>

По нашему мнению, необходимо добавить новый аспект к уже имеющимся аспектам устойчивого развития, поскольку на современном этапе происходит формирование новой экономики, которая требует инноваций (рис. 2).

В мировом сообществе основными международными организациями разрабатываются критерии и индикаторы устойчивого развития.

По данным Всемирной туристской организации, устойчивое развитие туризма – это туризм, который в полной мере учитывает его сегодняшние и будущие экономические, социальные и экологические последствия, удовлетворяя потребности по-

сетителей, промышленности, окружающей среды и принимающих общин¹.



Рис. 2. Аспекты устойчивого развития, предлагаемые авторами

ВТО является разработчиком первой методики оценки устойчивого развития туризма, включающей 768 индикаторов, 29 из которых – основные. В соответствии с данной системой индикаторов разрабатываются критерии и глобальные базовые стандарты для индустрии туризма, которыми управляет Глобальный совет по устойчивому туризму (GSTC).

Все критерии разделяются на две группы: *критерии назначения* для лиц, определяющих государственную политику, и руководителей направлений; *критерии индустрии* для отелей и туроператоров.

Согласно GSTC, *критерии устойчивого развития* для отелей и туроператоров идентичны отраслевым критериям GSTC. Это показывает тесную взаимосвязь между устойчивым развитием в гостиничном и туристском секторах. Критерии для отелей были созданы в целях общего понимания устойчивого развития туризма. Гостиничный бизнес должен стремиться к их достижению. На основании данных GSTC основные критерии устойчивого развития индустрии туризма для туристских дестинаций тесно связаны с такими факторами, как:

¹ URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152>

- рациональное и эффективное планирование устойчивого развития туристских дестинаций;
- акцентирование внимания на максимизации социально-экономических выгод, получаемых местным населением;
- укрепление культурного наследия;
- уменьшение вредного и разрушительного воздействия на окружающую среду.

Отметим, что до сих пор в мировом сообществе нет критериев и методики оценки *устойчивого развития гостиничных предприятий*.

По мнению С. С. Скобкина, заключительным этапом планирования устойчивого развития туризма должны быть меры по облагораживанию территории, где туризм находится в стадии развития [6].

Устойчивое развитие гостиничных предприятий включает одновременное решение разноплановых и во многом противоречивых проблем экономического роста в сфере гостиничных предприятий при условии сохранения качества среды проживания, оцениваемого в первую очередь в соответствии с социальным, экономическим, экологическим, институциональным аспектами и аспектом информационных коммуникационных технологий.

Задачи устойчивого развития гостиничных предприятий включают:

- 1) увеличение экономических выгод;
 - 2) повышение корпоративной социальной ответственности (КСО);
 - 3) соблюдение экологических стандартов;
 - 4) создание правовой среды;
 - 5) внедрение информационных коммуникационных технологий (ИКТ);
 - 6) разработку антикризисного управления;
 - 7) повышение конкурентоспособности.
- Рассмотрим их подробнее.

1. *Увеличение экономических выгод.* Для гостиничных предприятий и для местного населения оно должно происходить на основе управления качеством и обеспечения развития сервиса гостиничных предприя-

тий; управления финансовой устойчивостью гостиничных предприятий; увеличения инвестиционных возможностей в гостиничной индустрии, что в свою очередь приведет к увеличению вклада гостиничных предприятий в ВВП.

2. *Повышение корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий.* Социальная ответственность в сфере гостиничных предприятий выражается в принятии социальной роли в стратегиях развития гостиничных предприятий, которая приносит пользу сообществу, улучшая ментальный имидж организации и создавая позитивный облик для гостей отеля, сотрудников и членов сообщества [2].

3. *Соблюдение экологических стандартов.* При предоставлении услуг гостиничных предприятий принимаются меры для минимизации рисков для территории и окружающей среды, в которой находится гостиничное предприятие.

4. *Создание правовой среды* гостиничных предприятий. Задача направлена на поддержку социального, экологического и культурного аспектов. Законы и нормативные акты издаются государством или самими гостиничными предприятиями с целью создания законодательной среды, обеспечивающей достижение целей устойчивого развития.

5. *Внедрение ИКТ* для эффективного контроля и управления гостиничными предприятиями. Прогресс в области информационных и коммуникационных технологий обеспечивает качественную связь между странами-экспортерами и странами, принимающими туристов, а также играет большую роль в предоставлении туристских и гостиничных услуг [1].

6. *Разработка антикризисного управления* гостиничными предприятиями. Неожиданное событие влияет на уверенность туристов, отправляющихся в ту или иную туристскую дестинацию [4]. Антикризисное управление в сфере гостеприимства предполагает разработку стратегий для борьбы с кризисами и условиями нестабильности, которые необходимо разделить

в соответствии с кризисными этапами, а также распространить на посткризисный период.

7. *Повышение конкурентоспособности* гостиничных предприятий. Термин «конкуренция» (от лат. *concurrere*) означает сталкиваться или соперничать. С экономической точки зрения конкуренцию можно определить как состязание участников рынка за получение наиболее выгодных условий и итогов хозяйственной деятельности [5].

Критерии оценки устойчивого развития гостиничных предприятий

На основе выделенных критериев устойчивого развития туризма для дестинаций, предложенных Глобальным советом по устойчивому туризму, нами разработана классификация критериев оценки устойчивого развития гостиничных предприятий с пятью секциями, которые представлены в таблице.

Критерии устойчивого развития гостиничных предприятий*

Критерий	Характеристика критерия устойчивого развития
1	2
<i>Секция А. Увеличение экономических выгод как для индустрии гостеприимства, так и для местного сообщества</i>	
A1	Room Revenue – выручка от продаж за номерной фонд; рассчитывается как полная выручка от номерного фонда за вычетом налогов и расходов на питание
A2	Occupancy – загрузка; равна количеству проданных номеров, поделенному на общее количество номеров
A3	ADR – средняя цена за номер; равна выручке от продажи номерного фонда, поделенной на количество проданных номеров
A4	Double Occupancy – показатель, который учитывается при формировании бюджета; равен количеству проживавших гостей, поделенному на число занятых номеров
A5	RevPar = (Доход от продажи номерного фонда – Room Revenue) / Общее количество номеров в отеле
A6	RevPac – доход на гостя. RevPac = Общий доход отеля, включая проживание, питание, дополнительные услуги, налоги / Количество проживавших гостей за данный период
A7	Коэффициент финансовой устойчивости; равен отношению собственного капитала и долгосрочных обязательств к валюте баланса
A8	Коэффициент рентабельности гостиничных предприятий по чистой прибыли; рассчитывается делением прибыли от реализации услуг на сумму полученной выручки
A9	Коэффициент рентабельности собственных средств; равен отношению чистой прибыли от реализации к среднегодовой стоимости собственного капитала
A10	Коэффициент текучести кадров = Количество уволенных сотрудников за рассматриваемый период · 100% / Среднесписочная численность персонала за рассматриваемый период. Если коэффициент текучести кадров превышает 5%-ный барьер, явление приобретает отрицательные черты
<i>Секция В. Увеличение корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий</i>	
B1	Вклад в создание рабочих мест на районном или федеральном уровне
B2	Квотирование рабочих мест для инвалидов и предоставление им скидок
B3	Обеспечение гостиничными предприятиями доступности гостиничных услуг, предоставление ими необходимой информации людям с особыми потребностями
B4	Вовлеченность местного населения в развитие гостиничных предприятий: учет их мнений и предложений относительно качества предоставляемых услуг и уровня цен
B5	Наличие у гостиничных предприятий системы обратной связи с гостями, постоянный своевременный анализ отрицательных отзывов и устранение возникающих проблем в короткие сроки
B6	Наличие у гостиничных предприятий собственного плана кризисного и аварийного реагирования, основные положения которого доводятся до сведения местных жителей, предприятий и приезжих
B7	Сотрудничество с благотворительными организациями: выделение средств на спонсирование благотворительных проектов, нематериальная помощь вышеупомянутым организациям путем безвозмездного предоставления гостиничных услуг
B8	Разработка и внедрение персоналом гостиничных предприятий системы управления устойчивым развитием и проведение периодического обучения персонала их функциям и обязанностям
B9	Рекламные материалы деятельности гостиничных предприятий должны быть достоверными и уважительными по отношению к местным сообществам
B10	Сохранение гостиничными предприятиями археологического и культурного наследия и священных мест, находящихся вблизи гостиничных предприятий
<i>Секция С. Планирование деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды</i>	
C1	Выявление гостиничными предприятиями существующих угроз для окружающей среды и наличие готовой к использованию системы противостояния этим угрозам

* Составлено по данным Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC).

Окончание табл.

1	2
C2	Осуществление гостиничными предприятиями экологического просвещения как местного населения, так и гостей гостиниц, информирование их о важности сохранения окружающей среды
C3	Осуществление гостиничными предприятиями мониторинга энергопотребления для оценки, контроля и сокращения потребления энергии
C4	Принятие системы оценки, контроля, минимизации последствий выбросов парниковых газов
C5	Принятие системы измерения качества воды, ведение статистики использования воды и принятие мер по осознанному потреблению и использованию пресной воды
C6	Использование при строительстве гостиничных предприятий материалов, которые обеспечивают тепло-изоляцию и снижают энергозатраты на отопление или на охлаждение
C7	Введение такой системы эффективного очищения и безопасного сбрасывания сточных вод, которая не оказывала бы вредного воздействия на местное население или окружающую среду
C8	Принятие системы измерения и сокращения количества твердых отходов (в том числе пищевых), раздельного сбора мусора
C9	Следование тенденции зеленого маркетинга в деятельности гостиничных предприятий
C10	Введение системы поощрения гостей, персонала и поставщиков с целью более массового использования экологически чистых и энергетически эффективных технологий, в том числе применения зеленого транспорта
<i>Секция D. Создание и соблюдение новых законодательств как на уровне гостиничных предприятий, так и на уровне государства для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики</i>	
D1	Создание гостиничными предприятиями отдела управления устойчивым развитием в рамках их организационной структуры
D2	Информирование гостиничными предприятиями заинтересованных сторон, в том числе гостей, о политике устойчивого развития, действиях и результатах деятельности
D3	Принятие гостиничными предприятиями внутренних законов, защищающих окружающую среду организации в рамках правил организации или в рамках ее философии или целей
D4	Минимизация гостиничными предприятиями загрязнений от шума, света, стока и других экологических рисков
D5	Решение гостиничными предприятиями проблемы гендерного неравенства путем активного вовлечения женщин в экономическую деятельность
D6	Соблюдение гостиничными предприятиями всех местных и национальных законодательных и нормативных актов, включая аспекты здравоохранения, безопасности и труда
D7	Включение в локальные нормативно-правовые акты о трудоустройстве пункта о необходимости соблюдения принципа равенства при принятии сотрудников на работу
D8	Исключение гостиничными предприятиями возможности негативного влияния на местное население, на его доступ к средствам существования, в том числе к земельным и водным ресурсам, ограничения права местного населения на проезд, доступный транспорт и жилье
D9	Наличие у гостиничных предприятий системы регулирования посещений, особенно в сезонный пик, которая включала бы меры по сохранению, защите и приумножению природных и культурных ценностей
D10	Соблюдение законов и подзаконных актов, разрешающих и регулирующих выставление артефактов в гостиничных предприятиях
<i>Секция E. Внедрение ИКТ для эффективного контроля и управления гостиничными предприятиями</i>	
E1	Использование гостиничными предприятиями техники, снижающей энергопотребление (воды и электричества)
E2	Использование технологий, полагающихся на альтернативную энергию, такую как солнечная энергия
E3	Использование гостиничными предприятиями техники для повышения безопасности предприятия и гостей, особенно в случаях возникновения опасности (арочных металлодетекторов, пожарной сигнализации, тревожных кнопок и т. д.)
E4	Использование технологий для обеспечения участия людей с особыми потребностями в деятельности гостиничных предприятий
E5	Обеспечение наличия высокоскоростного Интернета и различных услуг и функций, связанных с Интернетом, таких как просмотр телевизора через Интернет, включение в стоимость номера доступа к различным онлайн-кинотеатрам и др.
E6	Применение концепции умного отеля и концепции Интернета вещей IoT, в том числе интеллектуальных термостатов и автоматических дверных замков с целью улучшения качества обслуживания гостей
E7	Использование технологий и современных шифровальных систем для обеспечения защиты личной информации гостей, а также персонала гостиничных предприятий
E8	Предоставление услуг электронной коммерции, поддержка банковских услуг (онлайн), сотрудничество в области электронных банковских операций и возможность оплаты через электронный счет (PayPal)
E9	Поддержка новейшего программного обеспечения для электронного бронирования в деятельности гостиничных предприятий
E10	Поддержка электронного маркетинга, веб-сайтов и социальных сетей (уделение внимания дизайну сайта гостиничного предприятия, используемым средствам социальной коммуникации и ее роли в электронном маркетинге, доступности в международных поисковых системах «Гугл», «Яндекс» и др.)

По нашему мнению, классификация критериев оценки устойчивого развития гостиничных предприятий взаимосвязана со следующими аспектами:

- увеличением экономических выгод как для гостиничных предприятий, так и для местного сообщества;
- повышением корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий;
- планированием деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды;
- созданием и соблюдением новых законодательств как на уровне гостиничных предприятий, так и на уровне государства для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики;
- внедрением информационных коммуникационных технологий для эффек-

тивного контроля и управления гостиничными предприятиями.

Заключение

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы:

- устойчивое развитие гостиничных предприятий может быть определено как комплексное планирование обязанностей всех элементов, обеспечивающих формирование и функционирование гостиничной деятельности, в реализации устойчивого развития в следующих аспектах: экономическом, социальном, экологическом, институциональном и аспекте информационных коммуникационных технологий;
- реализация устойчивого развития туризма связана с реализацией устойчивого развития в сфере гостиничных предприятий.

Список литературы

1. Карпунина Е. К., Махлюф А. А. Влияние социальных медиа на развитие туризма и гостиничного бизнеса // РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция. – 2017. – № 2. – С. 174–177.
2. Карпунина Е. К., Махлюф А. А. Роль туристического и гостиничного бизнеса в обеспечении социально-экономического развития национального хозяйства // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – Т. 12. – № 2. – С. 64–67.
3. Кобяк М. В., Лайко М. Ю. Роль историко-культурного наследия в индустрии гостеприимства // Микроэкономика. – 2015. – № 4. – С. 33–40.
4. Махлюф А. Применение информационных технологий как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия в условиях нестабильности (на примере Сирийской Арабской Республики) // Вестник Российского нового университета. Серия «Человек общество». – 2019. – № 2. – С. 64–69.
5. Махлюф А. Устойчивое развитие: факторы конкурентоспособности в индустрии туризма и гостеприимства // Экономика устойчивого развития. – 2019. – № 1 (37). – С. 203–206.
6. Скобкин С. С. Концепция устойчивого развития туризма и ее воздействие на индустрию гостеприимства // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2012. – № 10 (52). – С. 77–82.

References

1. Karpunina E. K., Makhlyuf A. A. Vliyanie sotsialnykh media na razvitie turizma i gostinichnogo biznesa [The Influence of Social Media on the Development of Tourism and the Hotel Business]. *RISK: Resursy, Informatsiya, Snabzhenie, Konkurentsia* [RISK: Resources, Information, Supply, Competition], 2017, No. 2, pp. 174–177. (In Russ.).

2. Karpunina E. K., Makhlyuf A. A. Rol turisticheskogo i gostinichnogo biznesa v obespechenii sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya natsionalnogo khozyaystva [The Role of Tourism and Hotel Business in Ensuring the Socio-Economic Development of the National Economy]. *Sotsialno-ekonomicheskie yavleniya i protsessy* [Socio-Economic Phenomena and Processes], 2017, Vol. 12, No. 2, pp. 64–67. (In Russ.).

3. Kobayak M. V., Layko M. Yu. Rol istoriko-kulturnogo naslediya v industrii gostepriimstva [Role of Historical and Cultural Heritage in the Guest Industry]. *Mikroekonomika* [Microeconomics], 2015, No. 4, pp. 33–40. (In Russ.).

4. Makhlyuf A. Primenenie informatsionnykh tekhnologiy kak faktor povysheniya konkurentosposobnosti gostinichnogo predpriyatiya v usloviyakh nestabilnosti (na primere Siriyskoy Arabskoy Respubliki) [Application of Information Technology as a Factor in Increasing the Competitiveness of a Hotel Company in Conditions of Instability (for example the Syrian Arab Republic)]. *Vestnik Rossiyskogo novogo universiteta. Seriya «Chelovek obshchestvo»* [Bulletin of the Russian New University. Series “Man Society”], 2019, No. 2, pp. 64–69. (In Russ.).

5. Makhlyuf A. Ustoychivoe razvitie: faktory konkurentosposobnosti v industrii turizma i gostepriimstva [Sustainable Development: Competitiveness Factors in the Tourism and Hospitality Industry]. *Ekonomika ustoychivogo razvitiya* [Sustainable Development Economics], 2019, No. 1 (37), pp. 203–206. (In Russ.).

6. Skobkin S. S. Kontseptsiya ustoychivogo razvitiya turizma i ee vozdeystvie na industriyu gostepriimstva [The Concept of Sustainable Tourism Development and Its Impact on the Hospitality Industry]. *Vestnik Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plekhanova* [Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics], 2012, No. 10 (52), pp. 77–82. (In Russ.).

Сведения об авторах

Марина Викторовна Кобяк

доктор экономических наук,
профессор кафедры индустрии
гостеприимства, туризма и спорта
РЭУ им. Г. В. Плеханова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет
имени Г. В. Плеханова», 117997, Москва,
Стремянный пер., д. 36.
E-mail: mkobyak@yandex.ru

Агяд Махлюф

ассистент кафедры индустрии
гостеприимства, туризма и спорта
РЭУ им. Г. В. Плеханова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет
имени Г. В. Плеханова»,
117997, Москва, Стремянный пер., д. 36.
E-mail: Makhlyuf.A@rea.ru

Information about the authors

Marina V. Kobayak

Doctor of Economics, Professor
of the Department of Hospitality,
Tourism and Sports Industry
of the PRUE.
Address: Plekhanov Russian University
of Economics, 36 Stremyanny Lane,
Moscow, 117997,
Russian Federation.
E-mail: mkobyak@yandex.ru

Aghiad Makhlyuf

Assistant of the Department for Hospitality,
Tourism and Sports Industry
of the PRUE.
Address: Plekhanov Russian University
of Economics, 36 Stremyanny Lane,
Moscow, 117997,
Russian Federation.
E-mail: Makhlyuf.A@rea.ru